使用集成浏览器

如果您的管理员启用了集成浏览器，您可以在 Agent Desktop 中工作的同时使用该集成浏览器来浏览内部网和互联网网页。集成浏览器最多可包含 10 个选项卡，每个选项卡都显示不同的网页。第一个选项卡始终用于显示主管推送给您的网页。这样，通过提供有助于您与客户一起工作的信息，主管可以在呼叫过程中协助您。

如果您的管理员已进行相应配置，您便可以从“工作站点”列表中选择其它网站或在“地址”字段中键入 URL，从而访问其它网站。要返回主页，请单击“主页”。

回复电子邮件

（仅限高级版）如果为您分配了电子邮件联系服务队列 (CSQ)，您便可以回复客户电子邮件。单击工具栏上的“电子邮件就绪”按钮可接收 CSQ 中下一封可用的电子邮件。在联络外观窗口中选择电子邮件，即可阅读集成浏览器的“座席电子邮件”选项卡中的电子邮件。要回复电子邮件，在“响应”窗格中键入您的回复信息并单击“发送”。

您还可以将电子邮件传送给其它 CSQ，对电子邮件重新排队以供其他座席进行处理，将电子邮件作为草稿保存以供后续处理，或者删除电子邮件。

当您收到呼叫时，当前电子邮件会自动保存为草稿。

管理员可配置您的联络外观窗格中一次允许多少封电子邮件。最多允许 4 封作为草稿保存和 1 封正在处理，即总共 5 封电子邮件。

美国总部
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
电话：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
传真：408 527-0883





快速入门指南



Cisco Agent Desktop

CAD 6.6（用于 Cisco Unified Contact Center Express 7.0）
Cisco Unified Communications Manager Express Edition

1 工具栏按钮和快捷键

图标	名称	快捷方式	说明
	登录	Ctrl+L	登录到 ACD（与“注销”交替出现）。
	注销	Ctrl+L	从 ACD 注销（与“登录”交替出现）。
	就绪	Ctrl+W	将状态更改为“就绪”，表明您可以接收 ACD 呼叫。
	未就绪	Ctrl+O	将状态更改为“未就绪”，表明您不能接收 ACD 呼叫。
	工作	Ctrl+Y	将状态更改为“工作”，表明您完成摘要工作后便可以接收 ACD 呼叫。
	任务 1-10	Alt+1, Alt+2, ..., Alt+0	管理员可将任务按钮 1 至 10 设置为执行一项或多项功能。
	聊天	Ctrl+J	打开一个窗口，可在其中启动聊天会话。
	报告	Ctrl+Q	打开一个显示呼叫日志和统计信息的窗口。
	联络管理	Ctrl+G	显示或隐藏“联络管理”窗格。
	浏览器	Ctrl+B	显示或隐藏集成浏览器窗格。
	首选项	Ctrl+P	打开一个窗口，可在其中配置“桌面首选项”。
	帮助 / 关于	Alt+Ctrl+H	打开一个菜单，其中列出了“帮助”和“关于”选项。
—	联络	Ctrl+S	从“联络外观”窗格中选择一个联络项。
—	主叫方数据	Ctrl+E	在“联络管理”的“主叫方数据”窗格中选择一行。
—	呼叫活动	Ctrl+Shift+E	在“联络管理”的“呼叫活动”窗格中选择一行。
—	组消息	Ctrl+Shift+M	选择组消息。
座席电子邮件按钮（仅限高级版）			
	电子邮件就绪	Ctrl+e	已准备好接收电子邮件。
	电子邮件未就绪	Ctrl+E	尚未准备好接收电子邮件。
	发送	—	将您的电子邮件回复发送给客户。
	转接	—	显示一个可用联系服务队列下拉列表，您可以将电子邮件转发至这些队列。
	保存	—	将当前电子邮件作为草稿保存。
	重新排队	—	将当前电子邮件返回到联系服务队列。
	删除	—	删除当前电子邮件。

2 常见任务

更改您的座席状态

要更改座席状态，请单击工具栏上相应的状态按钮。无效状态对应的按钮会被禁用。如果在呼叫过程中（处于“通话”状态）更改您的座席状态，您的状态将在中止呼叫后改变。座席状态按钮指出您所单击的状态，而不是当前状态。

使用原因代码

当您将状态更改为“未就绪”状态或注销时，系统可能会提示您选择原因代码。原因代码由管理员设置，它描述了您更改座席状态的原因。

系统提示您输入原因代码时，请从“原因代码”窗口中选择适当的代码，然后单击“确定”。

使用摘要数据说明

当您将状态更改为“工作”时，系统可能会提示您选择摘要数据说明。摘要数据说明由管理员设置，它描述了呼叫的结果。

系统提示您输入摘要数据时，请从“选择呼叫摘要”窗口中选择适当的说明，然后单击“确定”。

处理电话呼叫

您必须使用硬件 IP 电话处理（应答、拨号、转接、会议、保持）呼叫。

发送聊天消息

在工具栏上，单击“聊天”。在“聊天选择”窗口中，双击聊天对象的名字。在随后打开的聊天窗口的下方，键入消息。如果想要消息在收件人的屏幕上弹出，请选中“高优先级”复选框。

通过呼叫控制操作，您可以呼叫“聊天选择”窗口中列出的任何人，或将呼叫转接给此人或对其进行会议呼叫。右键单击您要呼叫的人员的名字，然后从弹出菜单中选择需要进行的操作。要呼叫某人，您必须登录 Agent Desktop 并进入可让您进行呼叫的座席状态。

查看代理实时显示

单击工具栏上的“报告”按钮。在“实时显示”窗口中，从“实时显示”下拉列表选择要查看的显示。

通过单击列标题，可以根据任意列以升序或降序方式排序显示屏幕。